



Cámara de Representantes

XLVIII Legislatura

DIVISIÓN PROCESADORA DE DOCUMENTOS

Nº1821 de 2018

S/C

Comisión Especial de innovación,
ciencia y tecnología

LÍNEA VERDE

Versión taquigráfica de la reunión realizada
el día 10 de setiembre de 2018
(Sin corregir)

Preside: Señor Representante Adrián Peña.

Miembros: Señores Representantes Julio Battistoni, Walter De León, Rodrigo Goñi Reyes, José Carlos Mahía y Daniel Peña Fernández.

Invitados: Por la Dirección de la Policía Nacional, Comisario General (R) Mario Layera, Director y Comisario Mayor Ana Sosa, Directora del Centro de Comando Unificado (CCU).

Secretaria: Señora Marcela Castrillón.

Prosecretaria: Señora Margarita Garcés.



SEÑOR PRESIDENTE (Adrián Peña).- Habiendo número, está abierta la reunión.

SEÑOR GOÑI REYES (Rodrigo).- Quiero comunicar a la Comisión que hemos recibido una solicitud de entrevista por parte del director del Polo Tecnológico, doctor Fernando Amestoy, y del subdirector, para hacer algunos comentarios sobre la ley de emprendimientos. Sería una visita breve.

SEÑOR MAHÍA (José Carlos).- Me parece muy buena la iniciativa del señor diputado Goñi, la acompañamos. Cuando hicimos el planteo al que hizo referencia el presidente de la Comisión no fue para que constara en la versión taquigráfica, uno hace confianza en la buena fe y en el don de gente de todos los integrantes de la Comisión, en particular del presidente. Simplemente, no me había sentido internalizado de la decisión de cuándo se haría efectiva la convocatoria. De todas formas, me parece interesante y está todo bien. O sea que simplemente planteé una cuestión de procedimiento. Normalmente, cuando la presencia de un jerarca supone algún tipo de cuestión política más de fondo, es mejor curarse en salud y que todos lo tengan bien claro, pero le agradezco la deferencia y acompaño la propuesta del diputado Goñi.

SEÑOR PRESIDENTE.- Estoy de acuerdo. En la sesión en la que el diputado Goñi planteó la convocatoria al comisario Layera, todos estuvimos contestes, más allá de las apreciaciones que se hicieron en el momento, y yo tomé el consenso como una aprobación, pero de aquí en más no nos cuesta nada y es mejor -a los efectos de que no tengamos instancias de este tipo- ponerlo a consideración del Cuerpo. Lo seguiremos haciendo así.

(Ingresan a sala el señor director de la Policía Nacional, comisario general (R) Mario Layera, y la señora directora del Centro de Comando Unificado -CCU-, comisario mayor Ana Sosa)

—La Comisión da la bienvenida al señor director de la Policía Nacional, comisario general (R) Mario Layera, y a la señora directora del Centro de Comando Unificado -CCU-, comisario mayor Ana Sosa.

SEÑOR GOÑI REYES (Rodrigo).- Agradecemos la presencia al comisario Layera y a la comisario mayor Ana Sosa.

Para nosotros las noticias falsas -conocidas como *fake news* por su denominación en inglés, también estudiadas como las campañas de desinformación- constituyen un tema de enorme complejidad, de creciente gravedad, con impactos negativos en todas las dimensiones de la sociedad, desde la reputación personal hasta de organizaciones e instituciones. Incluso tienen afectación sobre la democracia, no solamente en lo que respecta a la transparencia de los procesos electorales, sino también sobre la democracia misma, porque esta requiere de una información veraz de parte de sus ciudadanos, de una buena comunicación, y todas estas campañas de desinformación que se generan a partir de las *fake news* realmente está causando estragos en el mundo, es un fenómeno creciente y, por lo tanto, estamos contestes en buscar formas de combatirlo.

Hemos planteado en la Comisión el abordaje de este fenómeno y estamos estudiando las diferentes formas que en el mundo se están experimentando para combatirlo, que son muy variadas: desde leyes hasta mecanismos de educación, pasando por medidas que adoptan las plataformas, los medios de comunicación, las redes, a través incluso de organizaciones independientes de verificación.

Por lo tanto, este es un tema realmente trascendente y, como todas las cosas de este tipo, cuanto antes se aborden, menos difícil resulta combatirlas.

No sabíamos que el Ministerio del Interior estuviera pensando en implementar un sistema como la Línea Verde. Cuando emitió el comunicado -creo que fue el 23 de agosto- anunciando a la población el lanzamiento de esta Línea Verde, hubo aspectos que no nos quedaron claros, sobre todo con relación a cómo iba a funcionar este sistema, qué tipos de denuncias iba a abordar, qué iba a hacer con las denuncias que la ciudadanía le acercara, cuáles serían los protocolos de actuación, cómo serían sus relaciones con las plataformas o con la Fiscalía General de la Nación. En fin, de ese comunicado nos surgieron una cantidad de dudas y por eso nos pareció conveniente que la Comisión hiciera la convocatoria que hoy se concreta, para aclararlas y también para plantear algunas ideas que tenemos, que nos abarcan a todos: el combate a las noticias falsas es un tema de todos, nadie puede quedar afuera si queremos hacerlo eficazmente. Por eso, nos parece conveniente que el Parlamento, representante de la ciudadanía, pueda empezar a intercambiar opiniones, ideas, propuestas, con el Ministerio del Interior, que es el que lanzó la primera medida conocida oficialmente. De parte de las organizaciones de la sociedad civil, de los medios, de verificadoras, de las plataformas, se está trabajando en algunas propuestas -así lo hemos hecho saber a otras organizaciones-, pero dado que el Ministerio del Interior fue el que lanzó la primera, nos pareció que lo mejor sería conversar al respecto cuanto antes.

Hace unos minutos le hicimos llegar a la delegación doce preguntas que van planteando las interrogantes que nos quedaron a partir del comunicado. Básicamente, queremos saber cómo se implementó el servicio, por qué, cuáles fueron los estudios y los análisis previos que se realizaron para definir e implementar ese sistema, por qué se decidió inspirarse en el modelo italiano Botón Rojo, cómo se gestó esa decisión, si hubo vínculos contractuales estatales -oficiales o no oficiales- con el Estado italiano o con la policía de Milán, que aparentemente fue la primera en implementar este servicio.

También me gustaría saber en qué consiste concretamente el servicio Línea Verde, cómo se hace la calificación de las denuncias, es decir, en función de qué criterios el servicio dice si la denuncia que se realiza es cometido del servicio Línea Verde 911, si hay un protocolo de actuación y, en ese caso, cuál es, cómo se diseñó, y luego de que se entiende por parte del servicio que está dentro de su ámbito, cómo se realiza la tarea de verificación de la noticia, para saber si se corresponde con la realidad.

Asimismo, nos parece muy importante conocer cuál es el protocolo de actuación frente a la apariencia de hechos delictivos, cuál es el vínculo con la Fiscalía y qué acuerdos hay, qué tipos de hechos delictivos se le comunican directamente y cuáles, no.

En el comunicado se habla de que hay un equipo de expertos que lleva adelante la Línea Verde. Nos gustaría conocer cómo se especializó y se formó ese equipo.

También quisiera saber si hay o se tiene pensado tener algún tipo de vínculo con las plataformas tecnológicas más importantes, Facebook, Instagram, Twitter, Whatsapp y otras, que en otros lados del mundo están participando en este tipo de medidas.

Asimismo, en el comunicado se habla de una experiencia piloto, y nos gustaría saber durante cuánto tiempo se piensa hacer esa experiencia, cómo se la piensa analizar y en función de qué criterios.

Finalmente, un tema que es muy sensible y actualmente en todo el mundo también es de gran relevancia es el tratamiento de los datos, tanto para las denuncias que sean admitidas en el servicio como para aquellas que no lo sean.

SEÑOR LAYERA (Mario).- Buenas tardes a todas y todos. Es un gusto encontrarme aquí para responder a esta convocatoria y proporcionar toda la información disponible a los efectos de ilustrar a la Comisión lo mejor posible sobre esta iniciativa.

Antes de dar respuesta a las preguntas entregadas, voy a hacer un resumen general introductorio, porque desde el comienzo el señor diputado Goñi estuvo hablando de las *fake news* y, en realidad, la Línea Verde no tiene nada que ver con eso. El tema de las *fake news*, efectivamente, tiene un alcance muy complejo, que abarca muchísimos elementos y factores que van más allá de lo táctico policial, que tienen más que ver con lo estratégico, y afecta escenarios diferentes en los planos político, económico y social, y no fue lo que fundamentó la iniciativa de la Línea Verde. Quiero dejar claro que en la conferencia de prensa en ningún momento se habló de que nosotros pretendiéramos tener una posición, una táctica, o una estrategia, a los efectos de enfrentar la problemática de las *fake news*, a la cual se refirió el señor diputado Goñi.

La Línea Verde de la Policía uruguaya fue una iniciativa que surgió al tomar contacto con el Centro de Comando Unificado de Italia, en oportunidad de que personalmente -junto con una delegación- concurriéramos a ese país a fin de ver diferentes sistemas y elementos, aunque no por este caso específico. Principalmente nos interesaban los procedimientos de los centros de comando unificado, que son la modalidad estratégica nueva que tiene la policía en el mundo para enfrentar el delito en tiempo real, con la dinámica de gestionar los recursos humanos y logísticos desplegados a los efectos de la prevención y represión del delito. Por ese motivo visitamos el Centro de Comando Unificado de la ciudad de Milán, con la Policía de Milán, y cuando estaban haciendo la presentación y nos encontrábamos viendo el funcionamiento llegamos a un área que ellos denominan Operación Luz Verde. Entonces, les preguntamos qué sentido tenía que en el Centro de Comando Unificado tuvieran ese servicio y nos explicaron que lo habían creado debido a que en ese centro, a través del 911, se recibía la demanda de emergencia de la ciudadanía pero que a través del tiempo habían notado que había muchísima información que no tenía que ver con emergencias ya que la población utilizaba el número para realizar todo tipo de consultas. Al mismo tiempo, entendían que los usuarios también podían verse beneficiados por información proporcionada por la policía acerca de eventos de seguridad o de tránsito que les posibilitaran tomar decisiones de la vida cotidiana o rutinaria, principalmente en lo que tiene que ver con el tránsito, que ellos también manejan en forma específica. Nos contaron que quienes atendían ese servicio eran policías preparados que operaban en forma paralela al 911, en las mismas oficinas, contenidos por la misma estructura, y que a través de las redes sociales y las diferentes plataformas a las que se asociaron podían responder y comenzar a tener un vínculo de comunicación con la ciudadanía. Es decir que por un lado pueden responder preguntas y consultas a los efectos de no saturar el servicio de emergencias 911 y, por otro lado, pueden brindar un servicio a la población mediante el cual pueden comunicar información que le permita entender determinadas situaciones que generalmente se dan en la vía pública.

Resulta que nosotros ya veníamos observando esta problemática también aquí, en nuestro país, y cuando regresamos rendimos cuenta del viaje oficial en las reuniones de gabinete con las autoridades políticas del Ministerio del Interior y comentamos este asunto, específicamente, ya que nos parecía importante contar con ese elemento. De esa manera, se comenzó a estudiar la forma de implementarlo y de obtener los recursos humanos suficientes porque, en realidad, la demanda de nuestro Centro de Comando Unificado es muy importante y teníamos que buscar el personal y la estructura adecuados para instalarlo. Como ustedes saben, tenemos un local nuevo en Montevideo para el Centro de Comando Unificado, con el que antes no contábamos y por lo que no había espacio suficiente para establecerlo. Una vez definida esta situación, comenzamos a actuar en virtud de algunos hechos puntuales, como por ejemplo eventos de seguridad que ocurren y causan una conmoción muy importante en la población, acompañados por

mensajes que se transmiten a través de las redes sociales y tienen que ver con secuestros de niños, personas sospechosas, o vehículos que aparecen en determinados lugares -principalmente próximos a centros de educación-, entre otros elementos, así como consultas acerca de procedimientos policiales o lugares en los que supuestamente la policía está actuando, ya que la población desconoce si realmente son policías o no los que están procediendo, y en definitiva todo eso entra al 911.

Para darles una idea de lo que ocurre podemos decir que en el año 2017 el 911 recibió aproximadamente 930.000 llamadas de usuarios por consultas que nosotros llamamos residuales, porque no se trata de emergencias.

Como también sabrán, el 911 es un servicio gratuito para los ciudadanos pero no para el Ministerio del Interior. Estas llamadas residuales hacen que el Ministerio del Interior tenga que enfrentar ante Antel un costo de aproximadamente un millón de dólares. Este año hemos recibido aproximadamente cuatrocientas mil llamadas residuales. Entonces, con este fundamento se implementa la Línea Verde en la Policía, en parte para atender esa demanda y encauzarla hacia otro lugar dentro de la misma estructura, en el mismo lugar donde está trabajando el 911. De esta manera, no se pierde ninguna llamada ni demanda pero es encauzada de manera tal de no saturar el servicio de respuesta del 911, que para nosotros es muy importante, y también se logra ofrecer una versión oficial al ciudadano cuando consulta acerca de un evento de seguridad, aunque no acerca de una noticia de prensa, o de tipo social o político, o de cualquier otra situación ajena a la acción policial. A la vez, procuramos encauzar al ciudadano o usuario informándole si hay otro sistema de comunicación dentro del Ministerio del Interior que pueda recoger información de otro tenor. Por ejemplo, ustedes saben que nosotros tenemos una línea de control de calidad 0800 5000, en la que generalmente se reciben quejas acerca del accionar policial, la línea 0800 2121 para denuncias de drogas, y también la línea para denuncias acerca de violencia doméstica. Entonces, a través de esta Línea Verde nosotros podemos informar y redirigir la demanda hacia esos servicios que tenemos.

Por otro lado, en caso de verificar la información nosotros no hacemos una compulsión acerca de lo que está desarrollándose en las redes sociales; es decir que no estamos auscultando las redes sociales para ver qué tipo de mensajes se están cursando o se viralizan, sino que solo atendemos lo que el usuario consulta a través de la plataforma. Reitero que no compulsamos lo que está sucediendo, pero contestamos en forma privada al usuario.

Decimos que es un plan piloto, porque nos estamos basando en la experiencia de lo que se va desarrollando día a día en cuanto a las comunicaciones, para realizar una evaluación a efectos de poner en práctica la segunda parte, que implica que nosotros proporcionemos información a la población en forma general. Por ejemplo, la Línea Verde del Centro de Comando Unificado de Milán proporciona información si hay un accidente de tránsito con un accionar policial porque la escena del hecho debe ser preservada y va a haber un perímetro policial que no va a permitir a las personas pasar por esos lugares. Esto implica contar con más recursos humanos y estar las veinticuatro horas del día, por eso esa segunda parte no está en funcionamiento. Actualmente, respondemos lo que se nos consulta, siempre y cuando sean hechos relacionados con el procedimiento policial.

SEÑOR GOÑI REYES (Rodrigo).- Voy a hacer una pregunta y una aclaración.

El texto del comunicado no fue feliz y lo aclaro porque hay una cuestión de fondo que justificó mi convocatoria. El comunicado dice que se trata de un servicio de la Policía Nacional dedicado al análisis de las noticias falsas, *hoax*, bulos y otras informaciones que circulan en las diferentes plataformas virtuales y redes sociales. He estado estudiando el

tema y sé que esta es la definición que se utiliza en el mundo entero para el fenómeno de las *fake news* y la desinformación. ¿Por qué? Porque cuando se habla de noticias falsas, hoax, bulos y otras informaciones, se abarca todo. Además, el comunicado dice que la ciudadanía podrá denunciar las publicaciones que considere sospechosas. Por lo tanto, a mí me alarmó porque con la interpretación que se está utilizando la Línea Verde admite todo tipo de noticias falsas, debido a que el comunicado oficial tiene ese texto y aclaro que lo volví a leer y escuché las aclaraciones que se hicieron en la prensa.

Por eso, para nosotros es muy importante que hoy quede constancia en la versión taquigráfica de que esta Línea Verde queda circunscripta, limitada y restringida a eventos o alertas de seguridad que tengan que ver con delitos importantes. Digo esto porque también está la cuestión de difamación e injurias, que es muy difusa, y muchas veces las noticias son difícilmente verificables. En ese caso, entramos en un terreno en el cual por vía indirecta se puede generar autocensura y no lo digo yo, sino que es lo que se da en las experiencias internacionales.

Esta es la aclaración que para mí era muy importante hacer a la delegación.

Por otra parte, me interesa saber más sobre el momento en el que fueron a Italia. Por lo que tengo entendido, el caso de Milán es más amplio y no solamente se circunscribe a los delitos. Por ese motivo, se generaron otras medidas, buscando distintos medios, como verificadoras independientes, etcétera. Además, Italia es un buen ejemplo en cuanto a poner énfasis en la educación digital para ayudar a los niños y liceales a entender el grave impacto que tiene una noticia falsa. Hubo crítica en cuanto a que ese mecanismo era muy amplio en Milán y por eso me gustaría saber cómo fue el momento en que viajó la delegación uruguaya. No quiero decir nada que el señor Layera no sepa; simplemente, me interesa justificar y fundamentar el motivo de mi alarma constructivamente y sin dramatismo.

SEÑOR LAYERA (Mario).- Entiendo perfectamente la inquietud desde un primer momento. Reitero la explicación que di de cómo se sucedieron los hechos y cómo nosotros captamos la iniciativa para crear la Línea Verde en nuestro país. En ningún momento, desde setiembre del año pasado, que fue cuando fuimos a Italia, hemos tenido noticias de que la Línea Verde de Milán haya sido desafectada.

Cuando fuimos a Milán, la Línea Verde no era nuestro objetivo, simplemente fue una información que recogimos y nos pareció interesante para poder desarrollar. No soy experto en el aspecto comunicacional y puede ser que la terminología utilizada determine que se confunda con una línea para denunciar *fact news* o con el botón rojo, como me dijeron recientemente, que se aplica en Italia. No tiene nada que ver con eso. Busqué información sobre el botón rojo porque no había escuchado sobre eso cuando estuve en Milán, y tomé conocimiento de que tiene un alcance distinto al de la Línea Verde.

Lo que buscamos es tratar de encauzar una demanda que existe en la población, que satura el servicio 911, y brindar un servicio al tener la versión oficial en tiempo real, porque se responde sobre la comisión de un delito o el accionar policial. El Centro de Comando Unificado recibe todas las emergencias, entonces se puede determinar si lo que se consulta está sucediendo o no en líneas generales porque no se da información reservada o detallada. Se puede decir si hay una acción policial o un accidente de tránsito, si hay una denuncia de secuestro de un niño en determinado lugar o un vehículo sospechoso, si hay llamadas desde teléfonos extranjeros por una actividad sospechosa de estafa y si ha habido denuncias. Nos basamos en registros del Centro de Comando Unificado 911 y del Sistema de Gestión de Seguridad Pública que es el que registra todas las denuncias que ocurren en el país. Los operadores de la Línea Verde pueden realizar

las consultas para verificar y contestar rápidamente o establecer que no es una consulta que pueda ser evacuada por ese servicio y se contesta de esa manera.

SEÑOR PEÑA FERNÁNDEZ (Daniel).- ¿Qué tipo de innovación tecnológica se utiliza para detectar si la noticia es falsa o no? ¿Se hace la implementación a nivel manual a través de un equipo que hace la búsqueda en una computadora o se cuenta con algún sistema especial?

SEÑOR LAYERA (Mario).- La respuesta está basada en el sistema.

El Centro de Comando Unificado y el sistema 911 de emergencia tiene una plataforma informática que registra todo lo que ocurre. Con la grabación de la llamada y todo lo que sucede, se abre un evento dentro del sistema y se gestiona, y queda un registro auditable permanentemente de lo que va sucediendo con la llamada de emergencia. Eso se puede consultar porque en veinticuatro horas podemos llegar a recibir cuatro mil o cinco mil llamadas en un turno de trabajo y nadie puede recordar de memoria los sucesos. En el sistema informático podemos consultar inmediatamente si el hecho ocurrió o no, si hay una alerta y si se está trabajando sobre eso. Asimismo, con un poco más de tiempo se ingresa a otra plataforma, que es el Sistema de Gestión de Seguridad Pública, que recoge todas las denuncias de delitos o posibles delitos y todos los eventos policiales. Es decir que cada dependencia de la Policía y de la Prefectura Nacional Naval tiene un protocolo de registro, que implica dejar constancia de todo lo que sucede, como por ejemplo un control de rutina policial que denominamos Aruera, que es sobre vehículos y personas y se hace en la vía pública. Todo eso queda ingresado y registrado e inmediatamente se puede hacer la consulta.

Vamos a hacer entrega a la Comisión de una copia del protocolo y la estructura que tiene este servicio, donde se evacua la forma y el funcionamiento del sistema.

SEÑOR BATTISTONI (Julio).- Me enfrento por primera vez a algo que no conocía, que es la respuesta del 911. Es evidente que esta Línea Verde soluciona gran parte de lo que denominan llamadas residuales, que son unas novecientas mil, y que de alguna manera expresan algún tipo de inquietud de la población. Algunas hacen a la seguridad, y son las que tienen respuesta a través de la Línea Verde. El número de novecientas mil llamadas es muy importante. Me gustaría saber cómo usa el ciudadano esta Línea, porque el llamar al 911 se puede transformar en un hábito. Me refiero a qué tipo de preguntas hacen los ciudadanos, cuando no tienen nada que ver con la seguridad, y en qué porcentajes.

SEÑORA SOSA (Ana).- Denominamos llamadas residuales a todas las que tengan que ver con insultos, bromas, llamar y cortar, consultas o aporte de información. A toda esa gama de llamadas las denominamos residuales porque no corresponden a una emergencia policial.

El 40% de las novecientas mil llamadas corresponde a bromas, insultos o llamar y cortar; el 10% corresponde a consultas y el otro 10% son aportes de información sobre determinados hechos que muchas veces son utilizados para nuestras investigaciones. De esa forma se clasifica el 60% de llamadas residuales.

SEÑOR PRESIDENTE.- Si les parece, avanzamos en el cuestionario del señor diputado Rodrigo Goñi Reyes.

SEÑOR LAYERA (Mario).- La primera pregunta, sobre el fundamento de la creación de esta Línea, quedó respondida.

En cuanto a los estudios y análisis que hacemos sobre las llamadas residuales que tenemos y las consultas que se hacen, podemos entregar los porcentajes discriminados

por grupos. En horas de la noche se suele llamar para preguntar por la farmacia abierta más cercana o para consultar por otros servicios porque no existe una línea que responda este tipo de consultas o a las personas les resulta más fácil manejarse con el 911.

De cualquier manera, nosotros tenemos que dar una respuesta. Quien atiende no puede decir: "Esto no nos corresponde", así que pierde dos o tres minutos tratando de derivar la llamada o de dar algún tipo de indicación. Eso satura las líneas y comenzamos a tener demoras en el ingreso de las llamadas. El sistema funciona rotando por telefonistas hasta dar con el primero desocupado.

En la rendición de cuentas a estudio se están introduciendo algunos elementos para la identificación de los números celulares porque hasta ahora solo podemos identificar los fijos. Eso lleva a que no podamos controlar correctamente de dónde nos están llamando. La idea es que la operadora entregue la identificación de los números de las personas que suelen llamar. Hay un montón de situaciones que se están tratando de corregir con nuevas estructuras. La Línea Verde trata, por un lado, de dar respuesta al ciudadano sobre algo que lo inquieta y, por otro, de recibir una consulta o información, que es derivada a quien corresponda.

El servicio Línea Verde se ubica dentro de la estructura del Centro de Comando Unificado. Dentro del Centro hay una estructura de funcionamiento que abarca las cinco zonas operativas de Montevideo más la Dirección Nacional de Tránsito, Bomberos y la Jefatura de Policía de Canelones. Todo esto se gestiona en el Centro de Comando Unificado, a través del 911.

En esta estructura hay operadores y supervisores a cargo, todos policías. Luego hay una mesa de crisis, donde están los mejores policías, expertos en el manejo de situaciones críticas del 911. Los jefes o supervisores de la mesa crítica son los que tienen la supervisión de la Línea Verde. Ponemos especial cuidado en no provocar una confusión o en dar una información que no esté confirmada. Eso es lo que se persigue.

En cuanto a cómo se hace la calificación de las denuncias, en realidad, nosotros no recibimos denuncias sino emergencias policiales. Podemos hacerlo, pero las derivamos inmediatamente hacia el lugar que se hace cargo. Si se trata de una emergencia policial, inmediatamente se crea un evento. En lugar de llamar al 911, se puede enviar un mensaje de Whatsapp a la Línea Verde, diciendo, por ejemplo, "Me están robando". Como es una denuncia, debe ser verificada por el despliegue de respuesta. Se crea un evento en el sistema de emergencia y se pasa a una mesa de despacho, que dispone que un patrullero o el policía más cercano concorra al lugar para verificar y hacerse cargo del procedimiento, si corresponde. Es decir que la calificación se hace, directamente, por la mesa de crisis.

Les voy a dejar el protocolo de actuación para que lo estudien. La verificación de las denuncias se realiza a través de los medios y sistemas registrados. No se da una respuesta sin hacer una consulta en los sistemas auditables. Si una persona me dice "Esto está pasando" y yo contesto "Eso no está pasando", es porque revisé el sistema.

El equipo que lleva adelante la Línea Verde está compuesto por nueve policías que poseen capacidades en comunicación o psicología, es decir, en ramas afines a lo comunicacional. Son preparados a través de la Unidad de Comunicación del Ministerio del Interior. A su vez, reciben instrucciones de trabajo en la mesa operativa de crisis del Centro de Comando Unificado y tienen la capacitación necesaria para manejar los sistemas de consulta y registro de la policía. Esa es la preparación que tienen.

Los supervisores de los operadores tienen nivel de oficiales y tienen experiencia de trabajo en la mesa de operaciones. Entonces, están preparados, pero el nivel de consulta ante una duda en cuanto a contestar o no determinada situación, puede llegar hasta quien habla. El Centro de Comando Unificado depende de la Dirección. La duda puede llegar a la directora y a quien habla, es decir, al más alto nivel de la policía. De ser necesario, a través de quien habla, puede llegar a las autoridades políticas, si hubiera alguna situación muy reservada y estratégica que fuera menester contestar.

El protocolo de actuación frente a hechos de apariencia delictiva, como ya dije, empieza registrando el asunto en un evento y transmitiéndolo a la mesa operativa de trabajo que dispone el envío de una patrulla para la verificación o la aplicación de un protocolo de crisis específico. Este año hubo ciento veinte llamadas por denuncias de posibles explosivos en centros educativos. Si esa denuncia fuera recibida a través de la Línea Verde, inmediatamente se crea un evento y va al protocolo que trata esta situación. El Centro de Comando Unificado tiene un protocolo para cada crisis, que determina cómo se debe actuar, a quién llamar, qué tipo de policías tienen que concurrir, especialistas o no especialistas, a quién informar, etcétera. Todo esto está determinado en cada uno de los protocolos del Centro de Comando Unificado.

El equipo de la Línea Verde tiene nueve operadores que trabajan desde las seis de la mañana hasta la hora cero, en turnos de seis horas, y que responden a los supervisores de la mesa operativa. Hay un oficial por turno y un director de crisis a quien le dan cuenta de los asuntos inmediatamente; de ser necesario, se sigue subiendo en la escala.

Se pregunta también cuál es la relación o vínculo con la Fiscalía General de la Nación? No existe un vínculo porque, si es una denuncia, como se deriva, la dependencia que se hace cargo es la que se comunica con la Fiscalía. Si hay alguna información que debemos derivar a la Fiscalía General de la Nación, a nivel de la dirección de la Policía Nacional se cuenta con un equipo que trabaja en contacto con los funcionarios de la Fiscalía para realizar el seguimiento de la aplicación del nuevo Código del Proceso Penal y de todas las situaciones en las que deban interconectarse los fiscales y los policías.

¿Cuál es la relación o vínculo con las plataformas? No hay una relación más allá de ser un usuario normal. En el caso de Whatsapp, estamos solicitando un contrato de nivel empresarial. Whatsapp requiere eso para poder mantener un registro de la información que se da. De cualquier manera, nosotros vamos registrando todo.

El señor diputado Goñi Reyes me habló de difamación y de injurias. Debo decirle que eso corre por el tema de las denuncias y la investigación se realiza en las unidades especializadas de delitos informáticos; eso no es realizado por la Línea Verde.

¿Cómo es el plan de la experiencia piloto? La idea es responder consultas directas sobre la acción policial. Si se hiciera otro tipo de estudio, podría avanzarse -como en otros países- hacia una situación más general, de servicio a la comunidad. En realidad, se trata de un servicio a la comunidad, si bien trae aparejado un beneficio para la no saturación y la utilización óptima de todos los recursos, a fin de que haya un mínimo desgaste.

En cuanto a si se hace un tratamiento de datos y qué medidas especiales se aplican, todo queda registrado para luego -si es necesario- ser computado en cualquier momento. La Línea Verde no tiene ningún vínculo con ninguna otra dependencia ni se hacen consultas al respecto. Recién estamos comenzando y todavía no tenemos un volumen importante de información. Sin embargo, es totalmente auditable y queda

registrado todo lo que se hace. Todos los niveles pueden controlar esa situación y cualquier elemento externo también puede hacerlo.

SEÑOR GOÑI REYES (Rodrigo).- Quiero precisar mis interrogantes.

Sé que al señor comisario mayor le quedó clara mi preocupación porque así me lo expresó. Es muy diferente un centro de verificación de noticias que tengan que ver con la competencia tradicional de la Policía, algo que nosotros apoyamos y nos parece bien. De todas formas, sería bueno aclarar que la Línea Verde no incluye otro tipo de noticias de índole económico o político. Muchas veces, las afirmaciones que se pueden hacer tienen una connotación política y no son alertas de seguridad. Todos saben que entramos en un tiempo electoral.

Ese tipo de noticias, en principio, falsas, constituyen un fenómeno muy complejo que está haciendo mucho daño a la sociedad. Nosotros cuestionamos y rechazamos que el Ministerio del Interior lo hiciera oficialmente a través de la Policía. Entonces, preguntaría si esa preocupación que yo tenía carece de ser en la medida en que la Línea Verde solamente se va a circunscribir a episodios de alertas de seguridad y de carácter delictivo.

SEÑOR LAYERA (Mario).- Totalmente. No hay forma de que sea de otra manera porque un sistema con ese alcance necesitaría un nivel mayor al de la Policía. Por la relación estratégica con el Estado y el gobierno, no podría ser tratado por este nivel. Se trata de un nivel táctico. Nosotros llamamos nivel táctico a la actividad permanente y física, de hechos, y que tienen que ver netamente con la acción policial.

A veces, el alcance de seguridad puede abarcar mucho más que la acción policial. Por ello, quiero decir que hablamos de confirmar o no una acción policial, una denuncia, y de dar tratamiento o evacuar una información frente a la que el ciudadano no tiene claro adónde recurrir. Esto no tiene nada que ver con factores políticos, económicos o sociales, porque no estamos preparados para evacuar ese tipo de situaciones.

El tema de las noticias falsas preocupa a todo nivel, pero no fue el fundamento para el cual fue creada.

SEÑOR GOÑI REYES (Rodrigo).- Siguiendo con preguntas de precisión y aclaración, ¿está previsto que la Línea Verde o la Policía tengan un plan para abordar las noticias falsas en general?

SEÑOR LAYERA (Mario).- Que yo tenga conocimiento, no está entre nuestros cometidos; no se persigue ninguna de esas cuestiones.

SEÑOR GOÑI REYES (Rodrigo).- ¿La Policía ha hecho algún tipo de acuerdo con algunas organizaciones de verificación? El señor comisario mayor me dijo que no había acuerdos con las plataformas de Google o Whatsapp. ¿Hubo algún tipo de acuerdo con alguna organización de verificación de medios de comunicación que realice la tarea de comprobar si las noticias son falsas para luego poner en las redes que es discutible? ¿Se previó eso?

SEÑOR LAYERA (Mario).- No está previsto. En el protocolo queda claro que no hay previsto ningún alcance en cuanto a esa verificación.

SEÑOR GOÑI REYES (Rodrigo).- En función de las respuestas del señor comisario mayor, voy a solicitar -no tengo ningún poder de mandar- que la explicación y la introducción que se hace a la Línea Verde sea corregida. La leí varias veces para evitar hacer una interpretación exagerada y diferente de la que una persona común pueda realizar, y creo que las páginas y la Línea Verde -en sus diferentes espacios- tienen una

introducción, una explicación que trasciende lo que el señor comisario mayor ha expresado en este ámbito. Considero que eso no ayuda al buen funcionamiento de la Línea Verde; lo digo constructivamente.

Además, políticamente, para mí es muy importante deslindar esa posibilidad.

Cuando en otros lugares del mundo se implementaron mecanismos oficiales de admisión, verificación y control de las denuncias de noticias falsas, se generaron mecanismos de censura o de autocensura inconvenientes para el sistema democrático. Más allá de que acepte la respuesta del señor comisario mayor, sería más transparente para todos -y nos dejaría más tranquilos- que se pudiera precisar ese texto, para que quedara más claro; eso sería beneficioso, inclusive, para la opinión pública.

SEÑOR LAYERA (Mario).- Con todo respeto, solicito que la versión taquigráfica de esta sesión sea remitida al señor ministro del Interior, a los efectos de que pueda conocer su inquietud.

Reitero que vamos a dejar el protocolo a disposición de la Comisión.

SEÑOR PRESIDENTE.- Muchas gracias por su visita.

Se levanta la reunión.

===/